



Universidade de Brasília
Instituto de Ciências Humanas
Departamento de Serviço Social

JÚLIA SOUZA WANDERLEY

**Reflexões sobre o uso da entrevista como um instrumento de trabalho ao longo da
história do Serviço Social**

Brasília/DF
2018

JÚLIA SOUZA WANDERLEY

**Reflexões sobre o uso da entrevista como um instrumento de trabalho ao longo da
história do Serviço Social**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Departamento de Serviço Social/UnB, como parte
dos requisitos necessários para a obtenção do
grau de Bacharel em Serviço Social pela
Universidade de Brasília.

Orientadora: Profa. Dra. Kênia Augusta
Figueiredo

Brasília/DF
2018

JÚLIA SOUZA WANDERLEY

Reflexões sobre o uso da entrevista como um instrumento de trabalho ao longo da história do Serviço Social

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social – SER, do Instituto de Ciências Humanas – IH da Universidade de Brasília, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Aprovado em: ____/____/2018

BANCA EXAMINADORA:

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Kênia Augusta Figueiredo
Universidade de Brasília - UnB

Avaliadora: Prof.^a M.^a Patrícia Cristina Pinheiro de Almeida
Universidade de Brasília - UnB

Avaliadora: Prof.^a Dr.^a Michelly Ferreira Monteiro Elias
Universidade de Brasília - UnB

Brasília-DF, ____ de agosto de 2018.

Às assistentes sociais que conheci durante minha vida
acadêmica e contribuíram para minha formação.
Também agradeço especialmente a minha amada
madrinha Maria Jane (*in memorian*) e a minha amada
avó Emiliania (*in memorian*).

RESUMO

O objeto deste trabalho é refletir sobre o uso da entrevista enquanto instrumento de trabalho da assistente social ao longo da história do Serviço Social. Os objetivos são apresentar ao leitor a historicidade da profissão e definir o que são instrumentalidade e instrumentos, dando ênfase na entrevista e fazer um estudo comparado qualitativo entre a fase inicial, sob hegemonia Conservadora do Serviço Social e a atualidade, que usa como referência o projeto ético-político transformador. A metodologia utilizada foi um estudo comparado qualitativo de um material sobre instrumentais, focando mais na entrevista. Foram utilizados nesse estudo comparativo o livro Diagnóstico Social de Mary Richmond (1917) e a *Triagem e Triagem acidente de trânsito* – instrumental utilizado no Hospital Regional de Planaltina/Distrito Federal. A partir das reflexões realizadas sobre a entrevista, foi constatada a importância de uma assistente social conhecer as diferenças do Serviço Social Conservador para o comprometido com o projeto ético-político, e a importância de uma formação de qualidade e que não reproduza uma atuação que compactua com um projeto conservador já superado pelo Serviço Social brasileiro.

Palavras-chave: Instrumentos; Instrumentalidade; Entrevista; Projeto ético-político do Serviço Social.

ABSTRACT

The object of this paper is to reflect about the use of the interview as an instrument of work of the social worker through Social Work's history. The objectives are to introduce the reader about the historicity of the career and to define what are instrumentality and instruments, emphasising the interview and to make a comparative study between the initial stage, under a Conservative hegemony of the Social Work and present time, that uses as reference the transformative ethical-political project. The methodology used was a comparative qualitative of a material about instruments, focusing on interview, in this case, Mary Richmond's book *Social Diagnosis*, 1917, with the *Triagem* and *Triagem acidente de trânsito*. These sortings were acquired in the internship place of the author in the Regional Hospital of Planaltina in Federal District. From the reflections about interview, it was established the importance of a social worker to know the differences between the Conservative Social Work and the engaged with the ethical-political, and the importance of a qualitative development that don't repeat an act that condone a conservative project already overcome by Brazilian Social Work.

Keywords: Instruments; Instrumentality; Interview; Ethical-political project.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABESS	Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social
CBAS	Congresso Brasileiro de Assistente Sociais
CE	Códigos de Ética do Assistente Social
CEAS	Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo
DPVAT	Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre
HRP/DF	Hospital Regional de Planaltina/DF
NSS	Núcleo de Serviço Social

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fragmento do anexo I

Figura 2 – Fragmento do anexo II

Figura 3 – Fragmento do anexo I

Figura 4 – Anexo II

Figura 5 – Anexo I

Figura 6 – Anexo II

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. Capítulo 1 – Serviço Social: historicidade em presença	12
1.1 Abordagem histórica da profissão.....	12
1.2 Instrumentos e Instrumentalidade no Serviço Social	22
1.2.1 A entrevista	24
2. Capítulo 2 – A entrevista no Serviço Social.....	25
2.1 A entrevista na fase inicial do Serviço Social	26
2.2 A entrevista na atualidade	34
CONCLUSÃO	45
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
3. ANEXOS.....	50
3.1 Anexo 1 – Triagem geral de usuários atendidos no NSS do HRP/DF	50
3.2 Anexo 2 – Triagem de usuários de acidentes de trânsito	52

INTRODUÇÃO

O presente trabalho é composto por reflexões sobre o uso da entrevista como um instrumento de trabalho ao longo da história do Serviço Social, considerando questões que surgiram a partir da observação das demandas apresentadas no campo de estágio obrigatório da autora.

O interesse pelo tema da entrevista surgiu após a experiência de estágio realizado no Núcleo de Serviço Social do Hospital Regional de Planaltina do Distrito Federal. Depois da observação e conversas com a orientadora, foi percebido pela autora deste trabalho certa semelhança nos atendimentos que envolvem a entrevista, desde a teoria apreendida em sala de aula sobre o assunto até a prática. Obviamente, devem ser feitas as devidas mediações para que não resulte em uma análise rasa, visto que em diferentes contextos as atividades podem ter sentidos e perspectivas diferentes, de acordo com Castro (1989).

O objeto deste Trabalho de Conclusão de Curso é refletir sobre o uso da entrevista enquanto instrumento de trabalho da assistente social ao longo da história do Serviço Social, para saber se a entrevista, enquanto um instrumento de trabalho da assistente social tem sido utilizada na atualidade da mesma maneira que era utilizada no Serviço Social Conservador.

Por meio da apresentação da historicidade da profissão e de um estudo comparativo entre o Serviço Social Conservador, expresso pelo livro *Diagnóstico Social* de Mary Richmond, de 1917 e o atual, expresso pelas *Triagem* e *Triagem acidente de trânsito* é possível perceber como foi feita a inserção dos instrumentais técnico-operativos, e reconhecer a sua dimensão histórica no primeiro capítulo. No segundo capítulo, por meio do estudo comparativo, é possível conhecer algumas diferenças elencadas na história do Serviço Social de forma mais concreta e saber como algumas assistentes sociais, em diferentes períodos, e contextos específicos, trataram a entrevista.

A partir disso, o Trabalho de Conclusão de Curso estruturou-se em dois capítulos. No primeiro capítulo **Serviço Social: historicidade em presença**, o objetivo é apresentar ao leitor a historicidade da profissão e definir o que são instrumentalidade e instrumentos, dando ênfase na entrevista. O capítulo 1 foi dividido em três subcapítulos para facilitar a compreensão do leitor acerca do tema. O primeiro subcapítulo se refere a **Abordagem**

histórica da profissão, o segundo é referente a **Instrumentos e Instrumentalidade no Serviço Social** e, por fim, o terceiro refere-se **A entrevista**.

O segundo capítulo é denominado de **A entrevista no Serviço Social** e tem o objetivo de fazer um estudo comparado qualitativo entre a fase inicial, sob hegemonia Conservadora do Serviço Social e a atualidade, que usa como referência o projeto ético-político transformador. Será utilizado nesse estudo comparado um livro que possui vasto conteúdo importante para o Serviço Social no que se refere ao uso da entrevista -o instrumental técnico-operativo-, nesse caso o livro Diagnóstico Social de Mary Richmond de 1917, com a *Triagem* e *Triagem acidente de trânsito*, atuais e utilizadas no campo de estágio obrigatório da autora.

Para tal comparação, o método a ser utilizado se funda no método materialista histórico dialético.

O método dialético foi escolhido como o referencial teórico-metodológico para o desenvolvimento e para a análise [...] por sê-lo mais conveniente ao estudo da realidade social, em função de seu pressuposto ontológico – a historicidade – e da perspectiva da totalidade, que, por sua vez, é central para se compreender a dinâmica contraditória do real. (FIGUEIREDO, 2016, p.17)

Ele foi utilizado por conceber que não há neutralidade, inclusive nos instrumentos de trabalho, e estes instrumentais refletem a maneira que a articulação entre a teoria e a prática era feita na época do uso do Serviço Social Conservador e de como é feita na atualidade.

1. Capítulo 1 – Serviço Social: historicidade em presença

Com base no objeto de trabalho escolhido, que é refletir sobre o uso da entrevista enquanto instrumento de trabalho do assistente social ao longo da história do Serviço Social, o objetivo deste primeiro capítulo é apresentar ao leitor a historicidade da profissão e definir o que são instrumentalidade e instrumentos, com ênfase na entrevista. O capítulo será dividido em três subcapítulos: Abordagem histórica da profissão, Instrumentos e Instrumentalidade no Serviço Social e, por fim, a entrevista.

1.1 Abordagem histórica da profissão

Antes de fazer qualquer afirmação sobre os instrumentais utilizados pelas assistentes sociais¹, o exercício da profissão ou qualquer outro tema específico do Serviço Social, é necessário, inicialmente, referenciar teórico-metodologicamente o que será abordado neste trabalho.

De acordo com Iamamoto (2000, p. 27), a questão social é o objeto de trabalho das assistentes sociais que “trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública etc”. Portanto, é importante referenciar o contexto sócio-histórico do surgimento do Serviço Social, dado que as mudanças nas sociedades refletem também na organização e desenvolvimento da profissão ao longo da realidade social em que está inserida, seja nas suas protoformas ou na atuação das assistentes sociais na atualidade, com todas suas peculiaridades.

A concepção adotada sobre o Serviço Social no capitalismo monopolista que permeia esta produção é de que ele é trabalho, ou seja, uma atividade de interação entre o ser humano e a natureza com o fim de produzir valores para satisfação do homem e sua sobrevivência. Considerando também que está inserido de forma contraditória e que, ao mesmo tempo em que é uma “[...] atividade auxiliar e subsidiária no exercício do controle social e na difusão da ideologia da classe dominante junto a classe trabalhadora” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012, p. 101) é uma atividade que também “[...] intervém, ainda, na criação de condições favorecedoras da reprodução da força de trabalho, através da mediação dos serviços sociais, previstos e regulados pela política social do Estado” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012, p.

¹ A escolha de se referir aos profissionais do serviço social, na maior parte deste trabalho, no gênero feminino, é uma forma de reconhecer o predomínio de mulheres e reafirmar o serviço social como uma profissão majoritariamente feminina ao longo da história.

101). Ou seja, o Serviço Social não é um trabalho que produz riqueza e é trocado por capital, mas sim que contribui para que as condições necessárias ao processo de produção de valores que geram lucro sejam consumadas, por meio do favorecimento/defesa das condições necessárias para que os trabalhadores executem seu trabalho e produzam riquezas.

Portanto, antes de tudo, será feita uma reflexão mais geral do que é o Serviço Social, para então adentrar nas questões mais específicas que respondam à pergunta principal que norteia o trabalho, que é: a entrevista, enquanto um instrumento de trabalho da assistente social tem sido utilizada na atualidade da mesma maneira que era utilizada no Serviço Social Conservador?

Para analisar o Serviço Social é preciso fazê-lo de forma dialética, ou seja, o significado social da profissão só é revelado à medida que suas demandas e ações são contextualizadas nas relações abrangentes formadoras da sociedade capitalista. Neste caso, das respostas do Estado e da sociedade em relação às demandas sociais que surgem após a ascensão da burguesia e instauração do capitalismo monopolista.

O Serviço Social surge num momento em que o modo de produção capitalista define a sociedade em que a Igreja se insere. É também um momento em que a ideologia das classes dominantes não é mais a da Igreja. Não é mais ela quem cria e difunde a ideologia dominante. Esta passa a ser produzida e difundida por outras instâncias da sociedade civil e política, que são monopolizadas e controladas pelos grupos e classes que mantêm o monopólio dos meios de produção. O tom do discurso das encíclicas sociais, que orientam a ação do apostolado laico, já é em si, claramente, pró-capitalista e opõe-se radicalmente ao socialismo (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012, p. 242-243).

A partir do momento em que identificamos que a situação mais abrangente que envolve o surgimento da profissão é a diferença/disputa de classes (uma que mantém o monopólio dos meios de produção, a burguesia, e a outra que é explorada por esta, o proletariado), pode-se compreender que esta característica do capitalismo representa uma desigualdade entre quem obtém a riqueza e quem trabalha para produzi-la.

O capitalismo não se desenvolve de forma homogênea na nossa sociedade “[...] mas são permeadas por diversas clivagens, tensões e confrontos internos.” (YAZBEK, 2009, p. 02). Dessa forma, para fins didáticos e melhor compreensão do fenômeno, será apresentado primeiro o panorama da Revolução Industrial (séculos XVIII e XIX): época em que ocorreu a mecanização da produção por meio das máquinas à vapor, e assim, ocorreu o aumento da produção de mercadorias e lucro dos empresários. A burguesia cada vez mais investindo em

máquinas precisava de pessoas para trabalhar em suas fábricas, então são aí bem definidas as duas classes sociais: burguesia e proletariado: os trabalhadores. Então, nessa época de grandes mudanças na indústria, com o aumento do capital concomitante ao pauperismo, que é o fenômeno da pobreza em massa, aconteceu o fenômeno da chamada Revolução Industrial.

Quando surgiu a sociedade capitalista, tempo em que aconteceu a mudança de perspectiva da Igreja e chegada da burguesia ao poder, o lucro passou a ser moralmente aceitável e houve uma preocupação com os possíveis problemas que a nova “classe despossuída” poderia criar, tanto sociais quanto políticos. Também ocorreu uma preocupação da classe burguesa em defender seus interesses, dado que tinham ascendido ao poder há pouco tempo, conforme afirma Estevão, 2006.

Assim sendo, na medida em que essas diferenças entre ricos e pobres foram se agravando, os problemas sociais também e, em face disso a organização da classe trabalhadora, ocorreu o surgimento da questão social. “A *questão social* não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012, p. 83-84). As instituições, como a Igreja e o Estado, percebem a necessidade de interferir na realidade visto as manifestações da questão social. De acordo com Estevão (2006) nessa época, a assistência social era feita pelos ricos em busca de praticar o bem e cumprir com seus deveres e ajudar os pobres, sem uma regularização, apenas por meio de justificativas baseadas na religião e ideologias, como o Neotomismo.

É a partir da segunda metade do século XIX que algumas pessoas como Chalmers, na Inglaterra, Ozanam, na França e Von der Heydt, na Alemanha, praticam uma caridade de caráter assistencial que se constitui em um esboço de técnica e de forma organizada. [...] Até aí a assistência social é exercida de forma não profissional[...]. Bem, o que fazia então uma dama de caridade ou “assistente social” na segunda metade do século XIX? Procurava em primeiro lugar conhecer as verdadeiras necessidades de cada um. Usar economicamente as esmolas disponíveis, visitar as casas dos pobres e necessitados, estudar conscienciosamente os pedidos de ajuda e conseguir trabalho para os “desocupados”, para prevenir os problemas derivados da pobreza.(ESTEVÃO, 2006, p. 12-13)

O Serviço Social, assim como diversas profissões, surge mediante as necessidades sociais e as práticas profissionais que aparecem no cotidiano vivido. A necessidade de profissionais com qualificação para lidar com questões específicas, no caso do Serviço Social,

as demandas oriundas do desenvolvimento industrial e diferenciação de classes, o surgimento da questão social.

Em 1899, na cidade de Amsterdã, funda-se a primeira escola de Serviço Social no mundo e inicia-se também o processo de secularização da profissão, isto é, para o Serviço Social, as explicações religiosas do mundo são substituídas por explicações científicas. O nascimento da Sociologia vai dar o suporte teórico para o Serviço Social. A nova profissão seguiu caminhos diferentes em cada país. (ESTEVÃO, 2006, p.17)

No Brasil, ocorreu o surgimento e institucionalização do Serviço Social na década de 1930, momento que eclodiu a Crise de 1929, que refletiu economicamente nas relações entre classes também no Brasil, especialmente no que tange à desvalorização do café, principal produto de exportação mundial. Esta inserção foi feita como resultado de processos relacionados, que motivaram condições sócio-históricas de surgimento da profissão historicamente no Brasil, conforme Silva et al. (2016).

Foi nesse momento de transição de uma economia agrária (cafeeira) e de exportação para uma economia industrial, época que ocorreu um agravamento das contradições entre as classes dominantes e os setores populares que começou a formulação de uma política social, composta por legislações sindicais e trabalhistas. Os centros urbanos começaram a desenvolver superpopulações por conta do desenvolvimento de fábricas e, conseqüentemente ocorreu o aumento da quantidade de trabalhadores assalariados, fato que começou a causar mobilizações dos trabalhadores por causa do incômodo das ruins condições de trabalho fabril etc.

Segundo Iamamoto (2011), a gênese do Serviço Social no Brasil, enquanto profissão inscrita na divisão social do trabalho está relacionada ao contexto das grandes mobilizações da classe operária nas duas primeiras décadas do século XX, pois o debate acerca da “questão social”, que atravessa a sociedade nesse período, exige um posicionamento do Estado, das frações dominantes e da Igreja. (SILVA; SILVA e JUNIOR, 2016, p 3)

As respostas iniciais dadas pelo Serviço Social nascido na Igreja Católica para a questão social são caritativas e filantrópicas, sendo a perspectiva de manutenção da ordem capitalista e de socialização do pobre dentro do seu status quo, ou seja, sem superação da situação de pobreza enquanto condição social. De acordo com Iamamoto (2012, p. 177), a Confederação Católica, que foi a pioneira da Ação Católica - criada ainda na década de 1920,

possuía o objetivo de “centralizar politicamente e dinamizar esses primeiros embriões do apostolado laico”.

A Ação Católica (e, por extensão, o Serviço Social) prende-se a um projeto de recuperação da hegemonia ideológica da Igreja – incentivado oficialmente pela hierarquia e tendo como suporte as encíclicas papais –, lutando contra o materialismo liberal e contra a agitação social de cariz anarco-comunista (CASTRO, 1989, p. 42- 43).

No início da década de 1930 houve uma consolidação dessa Ação Católica. As ações de grande intervenção social da Igreja - baseadas em valores morais que tratam as situações causadas pelo capitalismo como naturais - e os valores da bondade, receberiam o apoio do Estado para as famílias tradicionais burguesas criarem grandes obras sociais que abrangessem a maior quantidade de necessitados o possível para equilibrar essa sociedade. De acordo com Silva, Silva e Junior (2006).

A vocação das assistentes sociais da época de servir ao próximo e fazer valer a justiça social no Brasil, começam a ter nuances iniciais de homogeneização e tentativas de organização e qualificação técnica, por exemplo pela fundação, em 1932, do Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo – CEAS, como um resumo da Ação Social e da Ação Católica de que as obras filantrópicas das classes dominantes de São Paulo fossem mais bem sucedidas, conforme Iamamoto e Carvalho (2012).

Nesses moldes também a Escola de Serviço Social de São Paulo, fundada em 1936 pelo CEAS, como demanda do Movimento Católico Laico e do Estado também. “A íntima ligação dessa Escola e do CEAS com o movimento católico laico, como comprova amplamente Arlette Alves de Lima, não deve obscurecer o fato de que desde aquele momento existe uma demanda a partir do Estado” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012, p.186-187).

A demanda do Estado por profissionais com formação técnica e especializada para lidar com a política social da época incentivou a transformação das atividades exercidas por aquela “elite de senhoras caridosas” em uma profissão legitimada, dentro da divisão sócio-técnica do trabalho, ou seja, o Estado demandou essa legitimação tanto quanto o Movimento Católico Laico com a fundação da Escola de Serviço Social de São Paulo.

Pode-se citar a 1ª Semana de Ação Social do Rio de Janeiro em 1936 como a maior demonstração de que havia a demanda de uma formação técnica especializada para a prática da assistência no âmbito governamental. Dessa forma, já é possível perceber a inserção

contraditória da profissão desde seu início. “Estamos nos deparando com uma profissão que surge com objetivos claros: dar respostas à “questão social” e ao movimento operário popular – no sentido de controla-lo.” (SILVA; SILVA e JUNIOR, 2016, p. 6)

Antes de falar sobre instrumentos e instrumentalidade, é necessária a compreensão do que é um projeto ético-político, para que as reflexões de como isso afetou o Serviço Social no Brasil sejam feitas com uma intencionalidade, que é a de demonstrar a historicidade da profissão e seus aspectos acerca dos instrumentais técnico-operativos. De acordo com Reis (2002, p. 406) um projeto ético-político é

[...] uma projeção coletiva que envolve individuais e coletivos em torno de uma determinada valoração ética que está intimamente vinculada a determinados projetos societários presentes na sociedade que se relacionam com os diversos projetos coletivos (profissionais ou não) em disputa na mesma sociedade.

O grupo social das assistentes sociais tem interesses particulares e estes não existem de forma deslocada dos interesses da sociedade em geral, os projetos societários coletivos podem ser transformadores ou conservadores, e, o projeto ético-político tendo relações com o societário, pode se filiar ou ser oposto ao que está posto na sociedade.

Essa maior tecnificação é resultado do afastamento do pensamento franco-belga e aproximação maior, a partir dos anos 40, do Serviço Social brasileiro com o norte-americano, que possuía propostas de trabalho conservadoras e da teoria social positivista, como bem elenca Yazbek (2009), “A mentalidade conservadora não possui predisposição para teorizar. Sendo a organização da sociedade vista como fruto de uma ordenação natural do mundo” (Yazbek, 2009 apud IAMAMOTO, 2004, p. 24). Ou seja, a proposição de mudanças apenas dentro da ordem social já estabelecida, o que resultava em políticas sociais fragmentadas e localizadas, dando respostas imediatas às expressões da questão social por meio de técnicas e roteiros de ação profissional.

Os Códigos de Ética do Assistente Social – CE são a principal forma de expressão do projeto societário que referencia a ação dessas profissionais, já que neles estão expressos os valores éticos, princípios, matriz teórico-metodológica, enfim, os elementos constitutivos e a visão da profissão sobre ela mesma e sobre o mundo.

Logo, ao retomarmos o pensamento de Barroco (2001) e considerarmos as características inerentes à chamada herança conservadora do Serviço Social, cabe destacarmos a influência teórica do neotomismo, que atribui à sociedade uma ideia de “bem comum”,

ou seja, que por si só, é considerada harmoniosa, logo, o indivíduo que não se enquadre nessa perspectiva é visto como “anômalo”, “desviante”. (SILVA; SILVA e JUNIOR, 2016, p. 6)

O Código de 1947 - que faz parte ainda da época em que a atuação profissional do Serviço Social era atrelada à herança conservadora, como referido no trecho acima – resumidamente, orienta a atuação profissional de acordo com valores morais época (ajustamento do indivíduo à sociedade), ainda possui um viés declaradamente religioso e baseado na busca do bem comum, como pode ser visto abaixo na primeira definição dos deveres do assistente social:

1. Cumprir os compromissos assumidos, respeitando a lei de Deus, os direitos naturais do homem, inspirando-se, sempre em todos seus atos profissionais, no bem comum e nos dispositivos da lei, tendo em mente o juramento prestado diante do testemunho de Deus.(CFESS, 1947, p.1)

O Código de 1965 representa a “modernização conservadora”, define as assistentes sociais como profissionais liberais e orienta uma neutralidade acrítica, como é perceptível no artigo 37º do referido CE.

Art. 37º - Todo assistente social, mesmo fora do exercício de sua profissão, deverá abster-se de qualquer ação que possa desaboná-lo, procurando firmar sua conduta pessoal por elevado padrão ético, contribuindo para bom conceito da profissão que compactua com a ordem social vigente. .(CFESS, 1965, p.7)

Nesse período houve a vinculação de muitos profissionais a movimentos sociais, principalmente o dos trabalhadores, a criação da Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social – ABESS, a luta contra a ditadura militar brasileira de 1964 e busca por democracia.

Assim, na década de 1960, o Serviço Social se expande ao assumir as propostas desenvolvimentistas, também em plena expansão nos países latino-americanos; propostas estas levadas a efeito no Brasil pelos governos Juscelino e Jânio Quadros. Como a sociedade tende a se modernizar, o Serviço Social também se moderniza. [...] os assistentes sociais assumem o desenvolvimentismo, e sua atuação, ao tornar-se mais técnica, fundamenta-se na busca de neutralidade, frieza e distanciamento em relação aos problemas tratados e no aprimoramento dos métodos..(ESTEVÃO, 2006, p. 29 - 30)

Em 1975 também foi implantado um novo CE, este é uma forma de “reatualização do conservadorismo”, não questiona politicamente e nem problematiza a ditadura vigente, um fato extremamente significativo para toda a sociedade brasileira, principalmente no que se refere aos direitos individuais.

É erguido, após o golpe de 1964, um Estado que tem como função assegurar a reprodução do grande capital. Tem-se a instauração de um Estado “antinacional e antidemocrático”, que passa a enfrentar a

“questão social” não apenas com repressão, mas também com políticas sociais compensatórias.(SILVA; SILVA e JUNIOR, 2016, p.8)

Exclui a luta pela democracia e pluralismo defendida no de 1965, ou seja, um verdadeiro retrocesso no que tange à justiça social.

Art. 8º - O assistente social deve colaborar com os poderes públicos na preservação do bem comum e dos direitos individuais, dentro dos princípios democráticos, lutando inclusive para o estabelecimento de uma ordem social justa. (CFESS, 1965, p.2)

Essas são algumas motivações que demonstram a compreensão da implicação política da prática profissional que culminaram na realização do III Congresso Brasileiro de Assistente Sociais – CBAS de 1979, que ficou conhecido como Congresso da Virada. “Desde os anos 70, mais precisamente no final daquela década, o Serviço Social brasileiro vem construindo um projeto profissional comprometido com os interesses das classes trabalhadoras.” (REIS, 2002, p.409)

O Congresso da Virada foi um marco na história do Serviço Social no Brasil. Foi um marco porque nele não foram discutidas somente as políticas sociais, o que ocorreu foi uma expressão da luta das assistentes sociais contra o conservadorismo até então vigente, luta à favor da construção de um novo projeto ético-político, uma atuação crítica e em prol da classe trabalhadora. Ocorreu também a expressão de necessidades de mudanças tanto na formação quanto na prática profissional.

Nesse momento de nascimento de um novo projeto político, pode-se afirmar que foi também a gênese do Movimento de Reconceituação. O Movimento de Reconceituação foi de suma importância para a história do Serviço Social em grande parte da América Latina, inclusive no Brasil.

Alguns países da América Latina, inclusive o Brasil, na década de 60 estavam passando por um processo político de ditadura, então, ao se aproximar aos ideais de liberdade e busca por democracia, que eram cerceadas, foi perceptível o nascimento dos primeiros questionamentos acerca da neutralidade e das ideias da necessidade de luta pelo fim desta neutralidade adotada pela categoria, visto que a manutenção da neutralidade implicava em manter a situação como estava e não uma busca por mudanças.

Este processo não obteve tanto êxito, justamente pelas ditaduras que afloraram os questionamentos mais ao mesmo tempo cerceavam a possibilidade de pôr em prática tais

reflexões. Já sobre o momento do nascimento de um novo projeto político nos anos seguintes, na década de 70, este teve êxito e foi essencial para o princípio do Movimento de Reconceituação.

Este Movimento de Reconceituação era composto por grandes ideias de questionamento e rompimento com as práticas profissionais Conservadoras até então majoritárias na época. De acordo com Reis, 2002, a chegada no Brasil dos ideais do Movimento de Reconceituação latino-americano e do processo de redemocratização brasileiro, são a base histórica de transição entre um Serviço Social Conservador e um Renovado. As rupturas teórica e política com o tradicionalismo até então presente no Serviço Social foram realizadas durante esse Movimento.

No decorrer da história, o marco desta sucessão de acontecimentos no Brasil, foi o Congresso da Virada, já citado anteriormente. Ou seja, ao mesmo tempo em que ocorreu uma adoção de novos significados e interpretações dados pela profissão aos fatos teóricos e políticos, ocorreram mudanças na atuação das assistentes sociais, como é frisado pelos Códigos de Ética.

O Serviço Social, comprometido com a classe trabalhadora e com ares de redemocratização, do fim da segunda parte da década de 70, pode ser marcado como a época da gênese propriamente dita do projeto ético-político transformador e não mais conservador. Este projeto progrediu bastante nos anos 80 com o Código de Ética de 1986, que dentro do contexto histórico em que foi elaborado, defende uma atuação profissional comprometida com a classe trabalhadora, rompe com o conservadorismo até então vigente e reforçado pelos Códigos anteriores.

Inserido neste movimento, a categoria de Assistentes Sociais passa a exigir também uma nova ética que reflita uma vontade coletiva, superando a perspectiva a-histórica e a-crítica, onde os valores são tidos como universais e acima dos interesses de classe. A nova ética é resultado da inserção da categoria nas lutas da classe trabalhadora e, conseqüentemente, de uma nova visão da sociedade brasileira. Neste sentido, a categoria através de suas organizações, faz uma opção clara por uma prática profissional vinculada aos interesses desta classe.(CFESS, 1986, p.1)

De acordo com Reis (2002), o CE de 1986 parecia mais com uma carta de princípios e compromissos ideo-políticos. Porém, só o fato de explicitar o compromisso com os

trabalhadores e os avanços qualitativos e quantitativos da produção teórica já são importantíssimos para o processo de renovação.

Os anos 90 podem ser considerados como a consolidação do projeto ético-político adotado a partir das mudanças elencadas pela década de 70: a aceitação de um projeto ético-político transformador, as assistentes sociais cada vez mais participativas e conscientes de sua atuação comprometida e com uma produção teórica em ascensão, inseridas nas mudanças históricas, como, por exemplo, a adoção de uma nova Constituição Federal, - no caso a de 1988 - as ameaças neoliberais às políticas sociais e demais postos de trabalho da categoria etc.

Estes são processos inter-relacionados que dão o tom para a necessidade de um novo Código de Ética Profissional, código esse que fundamente conhecimentos teórico-metodológicos, ético-politicamente e com uma dimensão técnico-operativa integradas e coerentes com a realidade. Dessa forma, foi elaborado o CE de 1993, vigente até o presente momento, que atualiza o de 1986 e propõe um compromisso com as usuárias², e baseado na liberdade, democracia, cidadania, justiça e igualdade social.

O início da década de 90 apresenta o processo de consolidação do Projeto ético-político e o avanço das políticas neoliberais, sendo esses processos interligados e que causam certa intimidação das assistentes sociais com formato de um neoconservadorismo, conforme Reis (2002).

O Serviço Social na contemporaneidade, mesmo com as novas apresentações da Questão Social nessa nova sociedade neoliberal, ainda está inserido de forma contraditória na divisão sociotécnica do trabalho.

Assim, à medida que novas situações colocam para a profissão novas exigências, o Serviço Social é obrigado a atualizar-se, redefinindo estratégias e procedimentos, adequando-se a novas demandas e requisições do mercado de trabalho. Isso, sem deixar de lado algumas características historicamente persistentes de sua intervenção.(YAZBEK, 2009, p.137)

² Também será utilizado o gênero feminino para se referir às usuárias do Serviço Social, como um posicionamento pessoal da autora acerca da importância de incluir as mulheres e desnaturalizar o uso do gênero masculino em produções acadêmicas.

Ao mesmo tempo que a realidade social histórica apresenta as demandas da contemporaneidade neoliberal, o Serviço Social se adapta para dar respostas às novas expressões da Questão Social.

O processo de consolidação do projeto pode ser circunscrito à década de 90 que explicita a nossa maturidade profissional através de um escopo significativo de centros de formação (referimo-nos às pós-graduações) que amplificou a produção de conhecimentos entre nós. Nesta época também se pode atestar a maturidade político-organizativa da categoria através de suas entidades e de seus fóruns deliberativos. Pense-se nos CBAS's dos anos 90 que expressaram um crescimento incontestável da produção de conhecimentos e da participação numérica dos assistentes sociais (REIS, 2002, p.410)

A adoção de um novo Código de Ética, a Lei de Regulamentação da Profissão 8.662/93 e as Diretrizes Curriculares também são uma forma de se adequar e resguardar profissionais e estudantes a essas novas expressões.

1.2 Instrumentos e Instrumentalidade no Serviço Social

Para a análise do exercício profissional em sua totalidade, é necessária a compreensão de que este é formado por três dimensões que possuem suas particularidades e se constituem como “unidade de elementos diversos”, ou seja, devem ser indissociáveis entre si: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. O uso dessas dimensões articuladas na ação profissional são uma forma de colocar em prática a teoria, visto que as mesmas não devem ser desconectadas nos processos de intervenção profissionais no cotidiano de trabalho das profissionais do Serviço Social.

A dimensão teórico-metodológica se refere à competência de assimilar o método e as teorias e a relação dos mesmos com a prática profissional das assistentes sociais. Já a ético-política está ligada com os objetivos e finalidades das ações profissionais e às concepções e valores que orientam essas ações. A técnico-operativa se constitui como a capacidade de articular os instrumentos e formas de dar materialidade aos objetivos do assistente social naquela ação.

Os instrumentos e técnicas são parte da dimensão técnico-operativa, mas esta não se esgota neles. Para explicar de forma mais detalhada esta dimensão, que se faz tão importante

no assunto de instrumentos e instrumentalidade, no seguinte trecho temos a explicação de que ela se constitui

[...] na ‘forma de aparecer’ da profissão, na dimensão ‘pela qual a profissão é reconhecida’. Ela é o ‘modo de ser’ da profissão, o modo como aparece no movimento das três dimensões. [...] Portanto discutir, tanto o instrumental técnico-operativo em particular como a dimensão técnico-operativa como um todo, implica discutir o trabalho profissional como resultado daquela totalidade (SANTOS, BACKX e GUERRA, 2013, p. 23).

A articulação das demais dimensões citadas possibilita materializar em ações essas três dimensões, que são direcionadoras e orientadoras da ação profissional. Reduzir a dimensão técnico-operativa somente aos instrumentais e fazer o seu uso sem mediações e reflexões necessárias para lidar com as demandas imediatizadas, como chegam para as assistentes sociais, implicaria na utilização desse instrumental apenas de forma conservadora.

Em outras palavras, é como “apagar o incêndio” e resolver aquela demanda específica. Por outro lado, é necessária uma ação crítica e dialética, com o uso da instrumentalidade e capacidade do profissional, que possibilita que ele supere a aparência expressa naquele problema apresentado, que pode apresentar diversas demandas por trás da demanda que foi o motivo daquele atendimento.

Primeiramente, apresenta-se a necessidade de enfatizar a seguinte definição de que “[...] a instrumentalidade no exercício profissional refere-se, não ao conjunto de instrumentos e técnicas [...], mas a *uma determinada capacidade ou propriedade constitutiva da profissão*, construída e reconstruída no processo sócio-histórico” (GUERRA, 2007, p. 01). Dado que essa capacidade da assistente social é permeada por uma construção e reconstrução histórica e social, referenciará bem a reflexão a ser realizada utilizando o método do materialismo histórico dialético.

Fazemos o uso da dimensão técnico-operativa no momento da operacionalização da nossa prática, nas ações. Na atualidade, quando o exercício do trabalho profissional é pensado articulando essas três dimensões citadas anteriormente, a chance de compreender o significado real da ação profissional é muito maior.

[...] a concepção de instrumental técnico-operativo como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas do aspecto relacional que se estabelece entre os dois. Instrumentos são concebidos como conjunto de meios que permitem a operacionalização da ação; a técnica aparece como a habilidade no uso destes instrumentos, como uma qualidade

atribuída aos instrumentos. Possuem caráter histórico e teleológico (SANTOS, BACKX e GUERRA, 2013 p. 38).

Utilizando as expressões formativa, investigativa e interventiva do Serviço Social para entender a teoria, que com as devidas mediações, indica a melhor forma de lidar com a realidade, possibilita a adoção da melhor estratégia para a utilização do instrumental técnico-operativo, para fornecer uma ação real e objetiva. Ou seja, a relação entre teoria e prática, a mediação do projeto ético político e o exercício profissional, permitem a identificação da finalidade das ações profissionais e seus objetivos.

1.2.1 A entrevista

A entrevista é historicamente um meio que permite a operacionalização da ação das assistentes sociais, dado que ela é utilizada com objetivos diversos, mas simplificada para conhecer a situação e/ou a demanda do entrevistado por meio de perguntas.

Entrevista é acima de tudo uma conversa a dois, ou entre vários interlocutores, realizada por iniciativa do entrevistador. Ela tem o objetivo de construir informações pertinentes para um objeto de pesquisa, e abordagem pelo entrevistador, de temas igualmente pertinentes com vistas a este objetivo (MINAYO org., 2009, p. 64).

Especificamente no Serviço Social, ela é feita desde sua origem e permanece sendo realizada ainda nos dias atuais, obviamente com diferentes objetivos, formas e sentidos para essa ação de entrevistar, que dependem de fatores sócio-históricos, já que a profissão está inserida na realidade social.

Então, seja ela feita para operacionalizar a ação profissional ou com outro sentido diverso, como era na época do Serviço Social Tradicional, é de extrema importância estudar e se aprofundar no estudo dos instrumentais técnico-operativos para comparar e refletir sobre o uso da entrevista pelo assistente social ao longo da história da profissão de forma a atualizar o debate acerca desse importante e recorrente instrumento.

2. Capítulo 2 – A entrevista no Serviço Social

Neste capítulo, o objetivo será fazer um estudo comparado qualitativo entre a fase inicial, sob hegemonia Conservadora do Serviço Social, representada pelos trechos do livro Diagnóstico Social de Mary Richmond e a atualidade, que usa como referência o projeto ético-político transformador, em um contexto específico (nesse caso, no campo de estágio obrigatório da autora).

As abordagens qualitativa e quantitativa possuem naturezas diferentes. A qualitativa está mais relacionada com os significados dos fenômenos, enquanto a quantitativa estimula os cientistas sociais a criarem estatísticas, explicarem com fenômenos regulares, conforme MINAYO (org.), 2009.

Será utilizado nessa comparação alguns trechos do livro Diagnóstico Social, 1917, que fornecem as características das técnicas utilizadas, análises de casos que possibilitam interpretações, e essas interpretações são equivalentes ao diagnóstico social, com a *Triagem* e *Triagem acidente de trânsito*, atuais e utilizadas no campo de estágio obrigatório da autora, que ocorreu na área da saúde, por serem instrumentais mais gerais e possibilitarem análises em contextos mais variados. Já a *Triagem acidente de trânsito*, é mais específica e é utilizada porque o acesso ao Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre – DPVAT é uma das demandas que mais aparecia nos atendimentos realizados no Núcleo.

Mary Richmond foi a autora da fase inicial do Serviço Social que foi escolhida porque de acordo com Estevão, 2006, ela tem grande mérito com a profissão por ter proporcionado um estatuto de seriedade à ela, mostrando a possibilidade de realizar mais que caridade, sendo rigorosa em termos de proceder e conceber técnicas que possibilitassem a prática profissional. Mary Richmond introduziu o pensamento científico na profissão, relacionando nos limites de seu tempo e de sua concepção a relação entre as dimensões teórica-metodológica e ético-política na dimensão técnico-operativa.

Para tal comparação, o método a ser utilizado se funda no materialismo histórico dialético, por compreender que não há neutralidade nos instrumentos, já que “[...] enquanto elementos constitutivos da dimensão técnico-operativa, estão vinculados a uma fundamentação teórica e a uma determinada direção ético-política” (SANTOS, BACKX e

GUERRA, 2013, p. 29) e estes instrumentais refletem a maneira que a articulação entre a teoria e a prática era feita na época do uso do Serviço Social Conservador e de como é feita na atualidade.

Os instrumentos analisados serão a *Triagem* e *Triagem acidente de trânsito*, utilizados no campo de estágio realizado no Núcleo de Serviço Social – NSS do Hospital Regional de Planaltina/DF - HRP/DF, no período de 28/08/2016 a 11/11/2016, que foi o campo de estágio obrigatório realizado pela autora. Assim como partes do livro Diagnóstico Social, 1917, que fornece as características das técnicas utilizadas, análises de casos que possibilitam interpretações, e essas interpretações são equivalentes ao diagnóstico social. As triagens escolhidas são roteiros para uma entrevista semi-estruturada. “[...] que combina perguntas fechadas e abertas, em que o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema em questão sem se prender à indagação formulada.” (MINAYO org., 2009, p. 64).

Essas triagens foram escolhidas porque são mais gerais, ou seja, possibilitam análises em contextos mais variados, além disso as respostas às perguntas listadas fornecem a maior quantidade de informações possíveis para a maioria dos atendimentos feitos pelo NSS do HRP/DF, dado que foram elaboradas pelas próprias servidoras e servidores do Núcleo baseado nas demandas que mais aparecem, de acordo com os atendimentos realizados e nas informações necessárias para preenchimento do cadastro da usuária no sistema informatizado das instituições de saúde públicas do Distrito Federal.

A análise qualitativa será respaldada pelo Projeto ético-político transformador, por documentos como Código de Ética profissional do Serviço Social de 1993, a Lei de Regulamentação da Profissão 8.662/1993 e pelas outras publicações listadas nas referências bibliográficas, que abordam: a história, as dimensões, instrumentos e outros temas, especificamente no ponto de vista do Serviço Social.

2.1 A entrevista na fase inicial do Serviço Social

No Capítulo 6. LA PRIMERA ENTREVISTA, do livro Diagnóstico Social de Mary Richmond (1917), são apresentados nesse trecho os objetivos da primeira entrevista para aquelas profissionais da época, traduzidos pela autora abaixo da citação original:

Así pues, parece que los objetivos de una primera entrevista son cuatro:

1. Escuchar al cliente con atención y paciencia.
2. Establecer, si es posible, un buen entendimiento mutuo- es decir, una buena base para una posterior interacción.
3. Conseguir indicios sobre otras fuentes de información que nos ayuden a comprender mejor las dificultades de nuestro cliente y las posibles soluciones.
4. Comenzar, en esta temprana fase, el lento proceso de desarrollo de la autoayuda y la autoestima, aunque sólo sea gracias a la influencia positiva que siempre ejerce una conducta comprensiva, y sabiendo que, posteriormente, habrá que buscar, encontrar y respetar el esfuerzo del cliente

Estos objetivos, aparentemente independientes y, a veces, aparentemente contradictorios, son, en realidad, cuatro caras de un mismo propósito. Nuestro objetivo es ayudar, y queremos influir para poder hacerlo, pero la influencia ejercida en una dirección equivocada sería peor que la ausencia de influencia; nuestro objetivo es ayudar, y queremos saber más cosas para poder hacerlo, pero el conocimiento resulta inútil en manos de alguien que ha dejado pasar, por impaciencia, la ocasión de usarlo (RICHMOND, 1917, p. 176-177)

“Assim, pois, parece que os objetivos de uma primeira entrevista são quatro:

1. *Escutar o cliente com atenção e paciência.*
2. *Estabelecer, se possível, um bom entendimento mútuo - ou seja, uma boa base para uma posterior interação.*
3. *Conseguir indícios sobre outras fontes de informação que nos ajudem a compreender melhor as dificuldades de nosso cliente e as possíveis soluções.*
4. *Começar, nessa recente fase, o lento processo de desenvolvimento da autoajuda e a autoestima, ainda que somente graças à influência positiva que sempre exerce uma conduta compreensiva, e sabendo que, posteriormente, haverá que pesquisar, encontrar e respeitar o esforço do cliente.*

Estes objetivos, aparentemente independentes e, às vezes, aparentemente contraditórios, são, na realidade, quatro faces de um mesmo propósito. Nosso objetivo é ajudar, e queremos influenciar para poder fazê-lo, mas a influência exercida numa direção equivocada seria pior que a ausência de influência; nosso

objetivo é ajudar e, queremos saber mais coisas para poder fazê-lo, mas o conhecimento se faz inútil nas mãos de alguém que tenha deixado passar, por impaciência, a ocasião de usá-lo.³”

Estes objetivos citados acima demonstram explicitamente uma preocupação com uma técnica para que o método tenha sucesso e alcance seu objetivo, que de acordo com o trecho é ajudar, influenciar uma realidade com base numa moralidade, que é perceptível quando fala do desenvolvimento da autoajuda e autoestima com uma influência positiva.

Dessa maneira, o chamado Serviço Social Tradicional pauta sua ação através de um viés de formação social, moral e intelectual das famílias. Ou seja, através de um trabalho tido como “educativo”, que culpabiliza o sujeito pela sua condição. Em suma, uma prática profissional, baseada em atendimentos individualizados e prolongados, numa ideia de adequação ao comportamento moral esperado, como por exemplo, o chamado Serviço Social de Caso. (SILVA; SILVA e JUNIOR, 2016, p.6)

No livro de Costa e Lavoratti *Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário* (2016) é apresentado os objetivos da entrevista atualmente:

A entrevista se configura como uma mediação necessária ao processo de conhecimento e intervenção profissional. Dependendo das finalidades e peculiaridades dos diferentes espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social, este instrumental pode ser utilizado com objetivos específicos. De uma forma geral a entrevista tem dois objetivos principais: conhecer a realidade dos usuários e prestar informações sobre as situações demandadas por esses, além de fazer encaminhamentos e orientações com vistas a garantias de seus direitos fundamentais (.COSTA e LAHORATTI, 2016, p.85)

Diferentemente da época em que se usava o Serviço Social tradicional, na atualidade não são necessárias instruções tão específicas e generalistas como essas citadas no trecho dos objetivos do livro de Richmond.

³ Tradução livre realizada pela autora do trecho em espanhol.

Inteirar-se da realidade das usuárias é importante, porque a partir do momento em que se conhece as demandas, a profissional no Serviço Social pode reconhecer e criar opções de intervenção para garantir os direitos daquelas usuárias que estão sendo violados. Esses direitos violados são identificados a partir da entrevista.

Esse método também era muito valorizado no Brasil nas décadas de 40 e 50, porque como já foi citado no capítulo anterior, o Serviço Social brasileiro mantinha uma grande aproximação com o Serviço Social praticado nos Estados Unidos.

Na perspectiva tradicional a preocupação era com a forma como a entrevista era desenvolvida, com as técnicas utilizadas, com a relação interpessoal estabelecida entre assistente social e “cliente”, com o ambiente onde se realizava este contato, com as habilidades pessoais do assistente social para lidar com situações da intimidade das pessoas, dentre outros elementos que, segundo esta visão, propiciavam o “bom” ou o “mal” desenvolvimento deste instrumento (COSTA, 2016, p. 82).

Também é perceptível a ideia de que a assistente social poderia ajustar esse indivíduo à sociedade em que está inserido, com seu conhecimento e posição diferenciada, e também sua predisposição de ajudar os necessitados que se encontram em uma situação problemática. Seja por sua vocação ou pela posição privilegiada de representante do Estado,

Na operacionalização de medidas instrumentais de controle social, o emprego de técnicas e tecnologias sociais é largamente utilizado, enquanto meios de influências a conduta humana, adequando-a aos padrões legitimados de vida social, manipulando racionalmente os problemas sociais, prevenindo e canalizando a eclosão de tensões para os canais institucionalizados estabelecidos oficialmente. Entre essas tecnologias encontra-se o Serviço Social (IAMAMOTO; CARVALHO, 2012, p. 119).

No capítulo 18. COMPARACIÓN E INTERPRETACIÓN são apresentados mais métodos comuns a todas as entrevistas de acordo com Mary Richmond as quais apresentamos no original com tradução da autora logo abaixo:

Nuestros métodos y planteamientos son, engran medida, los mismos cuando entrevistamos por primera vez a um cliente, visitamos a su familia más cercana o buscamos información de fuentes externas. En todos estos casos, debemos:

- a) Tratar de conseguir la mejor evidencia que cada uno pueda aportar. El propio cliente es quien mejor puede facilitarnos

ciertos hechos; otros los obtendremos a través de la observación de su familia y barrio; otros gracias al testimonio de empleadores y compañeros de trabajo; y otros de fuentes documentales.

- b) Aprovechar cualquier oportunidad de aproximación natural que surja al comienzo de la entrevista, y, a medida que la entrevista avanza, no caer en la tentación de modelarla en función de ideas preconcebidas de su probable contenido. Este principio también es aplicable a las preguntas que planteemos –la formulación de la pregunta no debe sugerir la respuesta.
- c) Conceder a la persona entrevistada el tiempo necesario para exponer su punto de vista y escucharla atentamente.
- d) Perseguir siempre um mayor conocimiento de la situación del cliente y la futura cooperación de parientes, empleadores, etc. para mejorar dicha situación. Nuestra capacidad para demostrar um interés sincero es fundamental a la. hora de obtener información y colaboración (RICHMOND, 1917, p. 535-536).

“Nossos métodos e explicações são, em grande medida, os mesmo quando entrevistamos pela primeira vez um cliente, visitamos sua família mais próxima ou buscamos informações de fontes externas. Em todos esses casos, devemos:

- a) Tratar de conseguir a melhor evidência que cada um possa contribuir. O próprio cliente é quem melhor pode facilitar-nos certos fatos; outros, obtemos através da observação de sua família e bairro; outros, graças ao testemunho de empregadores e companheiros de trabalho; e outros, de fontes documentais*
- b) Aproveitar qualquer oportunidade de aproximação natural que surja no começo da entrevista, e à medida que a entrevista avança, não cair na tentação de moldá-la em função de ideias pré-concebidas de seu provável conteúdo. Este princípio também é aplicável às perguntas apresentamos – a formulação da pergunta deve sugerir a resposta.*

c) *Conceder à pessoa entrevistada o tempo necessário para expor seu ponto de vista e escutá-la atentamente.*⁴

*Perseguir sempre um maior conhecimento da situação do cliente e a futura cooperação de parentes, empregadores etc. para melhorar a referida situação. Nossa capacidade de demonstrar um interesse sincero é fundamental na hora de obter informação e colaboração.*⁵

Essas orientações metodológicas, apesar de apresentarem certo tecnicismo generalista, ou seja, um método que deve ser aplicado em *todas* as entrevistas para que elas tenham sucesso, são tentativas de conseguir as informações necessárias para a atuação daquelas assistentes sociais da época. O método demonstra certa preocupação com a técnica, mas também demonstra a adoção de uma atuação pragmática, que se esgota na aplicação de uma técnica para resolver uma demanda como ela aparece, imediatizada, sem realizar as devidas mediações para superar a aparência daquela demanda, fazendo com que outros processos envolvidos, até então ocultos, sejam identificados pela assistente social e ela possa ter uma ação real e objetiva no contexto apresentado, conforme indicou RICHMOND (1917, p. 208) com tradução seguida ao texto abaixo.

Um análisis de las teorías de la sociedad y de la organización de la familia no entra dentro del campo de estudio de este libro. Sin embargo, las opiniones de los trabajadores sociales sobre la familia, incluso cuando sean de la extrema izquierda feminista o de la extrema derecha reaccionaria, serán explicadas y, em cierta medida, modificadas por un tipo de trabajo de casos que se encamina hacia donde le llevan los hechos y el interés del cliente. No cabe duda de que sus teorías influyen em su trabajo, pero, si se trata de um trabajador aplicado, su trabajo influirá, cada vez más, em dichas teorías. En estas páginas, sólo nos interesamos por la vida familiar como um hecho actual.

“Uma análise das teorias da sociedade e da organização da família não entra no campo de estudo deste livro. Entretanto, as opiniões dos trabalhadores sociais sobre a família, inclusive quando sejam de extrema esquerda feminista ou de extrema direita reacionária, serão explicadas e, em certa medida, modificadas por um tipo de trabalho de casos que se encaminha até onde o levam os fatos e o interesse do

⁴ Tradução livre realizada pela autora do trecho em espanhol.

⁵ Tradução livre realizada pela autora do trecho em espanhol.

*cliente. Não há dúvida de que suas teorias influenciam em seu trabalho, mas, se tratar-se de um trabalhador aplicado, seu trabalho influenciará, cada vez mais, nessas teorias. Nestas páginas, no interessamos somente pela vida familiar como um fato atual.*⁶”

Este trecho citado acima já é parte do Capítulo 7. EL GRUPO FAMILIAR, que não está falando especificamente da entrevista, mas expõe a ideia de busca pela neutralidade, para que as opiniões acerca de teorias de esquerda ou direita não influenciem o trabalho das assistentes sociais. Essa ideia de buscar uma atuação neutra também expressa o sentido que as ações e o uso dos instrumentais tinham para as profissionais dessa época (ideia de neutralidade).

Isso difere bastante da atualidade, que influenciadas sob o projeto ético-político comprometido com liberdade – e por isso, com a emancipação da classe trabalhadora-assistentes sociais, por meio das informações necessárias coletadas com o auxílio de instrumentais (no caso da análise deste trabalho, por meio da entrevista), devem ter uma atuação crítica e em busca da emancipação da usuária.

Ainda no capítulo 18, temos recomendações acerca do método da entrevista para a forma das perguntas e de escuta.

Hemos de mantenernos en guardia ante la posible mención de un indicio relativo , a su personalidad o, em outras palabras, tener presente tanto la serie de y sucesos acaecidos em su vida como sus relaciones sociales. ¿Cuál ha sido la principal tendencia de dichos sucesos? ¿Qué personas o instituciones sociales han ejercido una mayor influencia sobre él? Para obtener esta información rapidamente sin perjudicar nuestras futuras relaciones com él, hemos de tratar, em nuestras entrevistas, de no imponer la respuesta a nuestras preguntas, así como evitar las prisas y la formulación de preguntas innecesarias; debemos escucharle com paciencia e interés, orientando la conversación com la única intención de instarle a profundizar más em su historia (RICHMOND, 1917, pg. 536).

“Devemos manter-nos atentos diante da possível menção de um indício relativo à sua personalidade, ou em outras palavras, ter presente tanto a série de sucessos e acontecimentos em sua vida como suas relações sociais. Qual foi a principal tendência de ditos sucessos? Quais pessoas ou instituições sociais têm exercido maior influência sobre ele? Para obter esta

⁶ Tradução livre realizada pela autora do trecho em espanhol.

informação rapidamente sem prejudicar nossas futuras relações com ele, devemos tratar, em nossas entrevistas, de não impor a resposta às nossas perguntas, assim como evitar a pressa e a formulação de perguntas desnecessárias; devemos escutar com paciência e interesse, orientando a conversa com a única intenção de incitar a aprofundar mais em sua história.⁷”

Ainda hoje é possível encontrar bibliografia do Serviço Social que forneça orientações acerca de técnicas relacionadas a perguntas e de escuta profissional:

Para que a comunicação se estabeleça no momento da entrevista é importante que o assistente social saiba ouvir e reconheça as contribuições que os usuários podem dar tanto para a identificação das particularidades das demandas apresentadas, como na construção conjunta de estratégias de enfrentamento das situações vivenciadas. (COSTA, LAVORATTI, 2016, p.84)

A principal diferença é a finalidade dessas orientações. Além de apresentar certa presença da psicologia, principalmente no que se refere às *influências e personalidade* como sendo muito importantes ao ponto de serem utilizados na técnica referida no capítulo 18, dão a entender que certos tópicos da psicologia eram competência da assistente social saber lidar.

Apesar de ainda existirem livros contemporâneos que apresentam técnicas sugeridas para a assistente social, na época do Serviço Social tradicional, a intencionalidade no uso dessas técnicas era encorajar o entrevistado a aprofundar seu relato e dar para os profissionais a real importância desse instrumento de trabalho⁸, e não com a finalidade de identificar particularidades que podem se expressar em demandas mais específicas dentro de uma realidade mais complexa, como são na atualidade.

Um exemplo contemporâneo de técnicas básicas para entrevista com uma finalidade baseada no projeto ético-político do Serviço Social pode ser observado abaixo, de acordo com Lewgoy e Silveira, no artigo *A entrevista nos processos de trabalho do assistente social*, de 2007.

⁷ Tradução livre realizada pela autora do trecho em espanhol.

⁸ Consta na literatura que Mary Richmond entendeu a grande importância da entrevista para se chegar a um diagnóstico social e, conseqüentemente, em um tratamento adequado. O que acontece é que até aquele momento, as assistentes sociais realizavam de uma forma aleatória e de acordo com seus respectivos entendimentos. Esse foi um dos motivos pelo qual ela buscou orientar e sistematizar como fazer uma entrevista, qualificando assim o serviço e dar uma uniformidade à esse aspecto da profissão.

Conforme o tipo da entrevista e os objetivos a que se propõe, a operacionalização pode variar. De uma forma geral, as entrevistas seguem algumas etapas básicas[...]Em cada uma das etapas podem ser utilizadas técnicas que contribuirão para que o assistente social atinja seus objetivos:

1 - Planejamento

Assim como ocorre com os demais instrumentais técnico-operativos do Serviço Social, a entrevista também deve ser planejada antes de sua operacionalização para evitar que aspectos importantes sejam esquecidos ou que a mesma não ocorra conforme o previsto. “Planejar significa organizar, dar clareza e precisão à própria ação; transformar a realidade numa direção escolhida; agir racional e intencionalmente; explicitar os fundamentos e realizar um conjunto orgânico de ações” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 236).

[...]2 - Operacionalização

A execução da entrevista “...se constitui de momentos que se entrecruzam através de estágios do prelúdio ou etapa social, da coleta de dados ou focalização, do contrato, da síntese, e da avaliação.” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, p. 237).

[...]3 - Registro

A última etapa da entrevista é o registro e a sistematização das informações obtidas/produzidas para documentar a evolução do atendimento realizado ao usuário. “O registro também tem como objetivo contribuir para a integralidade do atendimento e compartilhar o conhecimento com os demais trabalhadores da instituição. Quando for em prontuário único, deve ser sintético, sem perder a profundidade” (LEWGOY e SILVEIRA, 2007, apud COSTA, LAVORATTI, 2016, p.91-98)

2.2 A entrevista na atualidade

Os instrumentais *Triagem* e *Triagem acidente de trânsito* são instrumentos preenchidos pelas assistentes sociais do Núcleo de Serviço Social do Hospital de Planaltina/DF. Eles são utilizados no atendimento a usuária durante a entrevista inicial. Nessa entrevista são realizadas as perguntas listadas no instrumento, se for uma vítima de acidente

de trânsito, a triagem específica é utilizada porque o acesso ao Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre – DPVAT é uma das demandas que mais aparecia nos atendimentos realizados no Núcleo, e outras perguntas livres para que sejam reconhecidas outras demandas que o instrumental não abarca. Ou seja, ele não é utilizado para preencher um cadastro e se justificar em si mesmo, mas com uma finalidade e objetivo que facilita e dá mais qualidade para a ação profissional a partir da identificação, informações socioeconômicas, informações sobre a saúde, encaminhamentos que já recebeu anteriormente e outras informações que parecerem importantes para lidar com as demandas daquela usuária.

Na área da saúde, o assistente social trabalha no sentido de garantir acesso aos direitos, além disso, presta esclarecimentos e orientação social quanto aos aspectos relacionados com a saúde, encaminha para os recursos sociais da comunidade, além de trabalhar com projetos de prevenção e promoção da saúde em equipes multidisciplinares (Vasconcelos, 2003). Desenvolve pesquisas para identificar as necessidades sociais e principais problemas dos usuários com vistas a subsidiar a intervenção da equipe multiprofissional. Atua também na área administrativa coordenando equipes e assessorando na elaboração de diretrizes assistenciais da instituição de saúde (BRANDÃO, 2007, p. 94).

Assim como na fase inicial, na atualidade temos algumas perguntas que são feitas na maioria das entrevistas para fornecer as informações necessárias para a atuação da assistente social, a diferença é na perspectiva empregada à essas perguntas, na finalidade que buscamos atingir fazendo o uso da instrumentalidade .

Figura 1 - Fragmento do anexo I

TRIAGEM – NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL	
I-IDENTIFICAÇÃO:	
NOME: _____	
NÚMERO DO CARTÃO SUS: _____	
DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____	SEXO: () F () M
SITUAÇÃO DE RUA? () SIM () NÃO	
SE SIM? HÁ QUANTO TEMPO EM SITUAÇÃO DE RUA? _____	
ENDEREÇO: _____	
CIDADE DE PROCEDÊNCIA: _____	
HÁ QUANTO TEMPO MORA EM BRASÍLIA? _____	
POR QUE SAIU DA CIDADE DE ORIGEM? _____	
TELEFONE(S) PARA CONTATO: _____	

Fonte: NSS do HRP/DF.

Figura 2 – Fragmento do anexo II

TRIAGEM ACIDENTE DE TRÂNSITO – NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL	
CLÍNICA:	_____ ENFERMARIA: _____
NOME:	_____
DATA DE NASCIMENTO:	____/____/____ SEXO: () F () M
RAÇA:	() BRANCO () PARDO () NEGRO () AMARELO
ESTADO CIVIL:	() Solteiro(a) () Casado(a) () Vive Maritalmente () Viúvo(a) () outros _____
ESCOLARIDADE:	() Não alfabetizado () ens. Fund. Inc. () ens. Fund. Comp. () ens. Méd. inc. () ens. Méd. Comp. () ens. Sup. Inc. () ens. Sup. Comp.
	• Caso seja menor de idade, está estudando? () não () sim: () ens. Regular () EJA
CIDADE DE RESIDÊNCIA:	_____
LOCAL DO ACIDENTE:	_____
TELEFONE(S) PARA CONTATO:	_____

Fonte: NSS do HRP/DF

Nas figuras 1 e 2 é possível observar perguntas semelhantes realizadas em entrevistas aplicadas em contextos relativamente diferentes, pois essas são necessárias para identificação da usuária que está sendo atendida. Não são necessariamente um método pré-definido que é recomendável aplicar em todos os contextos, como algumas recomendações da fase inicial do Serviço Social, mas uma forma de agilizar os serviços prestados como determinado no artigo 5º, inciso h, do CE de 1993.

Figura 3 – Fragmento do anexo I

III-INFORMAÇÕES SOBRE SAÚDE:

CONHECIMENTO DE ALGUMA DOENÇA?

()DIABETES ()HIPERTENSÃO ()CARDIOPATIA ()DOENÇA RENAL ()DOENÇA RESPIRATÓRIA ()DESNUTRIÇÃO ()DOENÇA PSQUIÁTRICA () DEFICIÊNCIA FÍSICA

()OUTRAS _____ ()NÃO SABE

OBSERVAÇÃO:

REALIZA ACOMPANHAMENTO EM ALGUMA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE? ()SIM ()NÃO

SE SIM, ONDE? _____

FAZ USO DE ALGUM MEDICAMENTO REGULARMENTE? ()SIM ()NÃO

SE SIM, QUAL? _____

CONHECIMENTO DE ALGUMA DOENÇA INFECTO CONTAGIOSA?

()DST/AIDS ()TUBERCULOSE ()HEPATITE ()OUTROS ()NÃO SABE

OBSERVAÇÃO:

USA QUAL SUBSTÂNCIA PSICOATIVA?

()ÁLCOOL ()CIGARRO ()MACONHA ()CRACK ()COCAÍNA HEROÍNA ()OUTROS

QUAL É O SEU PADRÃO DE USO? _____

USA SUBSTÂNCIA PSICOATIVA HÁ QUANTO TEMPO? _____

QUANDO USOU PELA ÚLTIMA VEZ? _____

JÁ REALIZOU ALGUM TIPO DE TRATAMENTO? ()SIM ()NÃO

SE SIM, ONDE?

()CAPS _____

()CENTRO DE RECUPERAÇÃO _____

()CLÍNICA CONVENIADA _____

()OUTROS _____

QUANTO TEMPO JÁ FICOU SEM FAZER USO? _____

Fonte: NSS do HRP/DF

Na figura 3, é apresentado o trecho do anexo I que possui perguntas que, ao serem respondidas, oferecem informações sobre a saúde da usuária que é indagada. Pelo fato desse instrumental de entrevista de ser usado em um hospital, essas informações fornecem dados para encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população como recomendado pelo artigo 4º inciso III da Lei 8662/1993 da regulamentação da profissão; implementação da política de saúde e avaliação dessa política nas reuniões do NSS do HRP/DF e com os demais componentes da regional de saúde norte (Planaltina).

Figura 4 – anexo II

TRIAGEM ACIDENTE DE TRÂNSITO – NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL
CLÍNICA: _____ ENFERMARIA: _____
NOME: _____
DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____ SEXO: () F () M
RAÇA: () BRANCO () PARDO () NEGRO () AMARELO
ESTADO CIVIL: () Solteiro(a) () Casado(a) () Vive Maritalmente () Viúvo(a) () outros _____
ESCOLARIDADE: () Não alfabetizado () ens. Fund. Inc. () ens. Fund. Comp. () ens. Méd. inc. () ens. Méd. Comp. () ens. Sup. Inc. () ens. Sup. Comp.
• Caso seja menor de idade, está estudando? () não () sim: () ens. Regular () EJA
CIDADE DE RESIDÊNCIA: _____
LOCAL DO ACIDENTE: _____
TELEFONE(S) PARA CONTATO: _____
DATA DE ENTRADA: ____/____/____
MOTIVO: () ATROPELAMENTO () COLISÃO () CAPOTAMENTO () OUTROS _____
QUAL VEÍCULO ESTAVA USANDO NO MOMENTO DO ACIDENTE? () PEDESTRE () BICICLETA () MOTO () CARRO () ONIBUS () CAMINHÃO
REINCIDÊNCIA? () NÃO () SIM _____ VEZES
ESTAVA CHOVENDO OU HAVIA CHOVIDO HÁ POUCO TEMPO NO MOMENTO DO ACIDENTE? () SIM () NÃO () NÃO SABE/LEMBRA
QUAL FOI O HORÁRIO DO ACIDENTE? _____
SEQUÊLAS: () FRATURA () HEMIPLEGIA () PARAPLEGIA () TETRAPLEGIA () TCE () PERFURAÇÕES () PERDA DE ÓRGÃO/MEMBRO () OUTROS _____
HOVE INDICAÇÃO DE CIRURGIA? () SIM () NÃO
FAZ USO DE ÁLCOOL OU OUTRAS DROGAS? () NÃO () SIM () uso abusivo () uso recreativo
TIPO DE DROGA: () álcool () maconha () crack () outros _____
ESTAVA SOB O EFEITO DE DROGAS/ÁLCOOL NO MOMENTO DO ACIDENTE? () SIM () NÃO
PACIENTE NECESSITA DE ACOMPANHANTE? () SIM () NÃO
SE SIM, QUEM É O ACOMPANHANTE? _____
É BENEFICIÁRIO DE ALGUM PROGRAMA SOCIAL? () SIM () NÃO
() BPC () BOLSA FAMÍLIA () OUTROS _____
DOCUMENTAÇÃO CIVIL: () Registro de Nascimento () RG () CPF () CTPS () Inexistente
TRABALHA: () SIM () NÃO
() Mercado Formal () Mercado Informal () Desempregado
RENDA: () ATÉ 01 SM () ATÉ 03 SM () ATÉ 05 SM () MAIS DE 05 SM () NÃO SABE
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA EQUIPE DE SAÚDE? () RUIM () REGULAR () BOM () ÓTIMO
CONHECE O DPVAT? () SIM () NÃO
SABE COMO SOLICITAR? () SIM () NÃO
DATA: ____/____/____
OBSERVAÇÕES: _____ _____

Fonte: NSS do HRP/DF

Essa figura 4 representa uma atuação de acordo com o CE de 1993 adotado pelo Serviço Social na atualidade. No artigo 3º sobre os “[...] deveres do/a assistente social: a- desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a legislação em vigor”(CFESS, 2011. p.27), é perceptível que a própria existência desse roteiro de entrevista *Triagem de acidente de trânsito* é também uma forma de respeitar esse artigo 3º e alínea **a**, porque o DPVAT é um seguro obrigatório e está disposto na legislação brasileira (à saber: Lei nº 6.194, de 1974).Então, poder dar informações sobre esse seguro de acordo com as informações colhidas com o uso deste instrumental é, desempenhar uma atividade profissional observando a legislação em vigor, no caso, a específica sobre o DPVAT

Figura 5 - Anexo 1

TRIAGEM – NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL		
I-IDENTIFICAÇÃO:		
NOME: _____		
NÚMERO DO CARTÃO SUS: _____		
DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____		SEXO: () F () M
SITUAÇÃO DE RUA? () SIM () NÃO		
SE SIM? HÁ QUANTO TEMPO EM SITUAÇÃO DE RUA? _____		
ENDEREÇO: _____		
CIDADE DE PROCEDÊNCIA: _____		
HÁ QUANTO TEMPO MORA EM BRASÍLIA? _____		
POR QUE SAIU DA CIDADE DE ORIGEM? _____		
TELEFONE(S) PARA CONTATO: _____		
II-INFORMAÇÕES SOCIO ECONÔMICAS:		
ESTADO CIVIL: () Solteiro(a) () Casado(a) () Vive Maritalmente () Viúvo(a) () Separado		
() outros		
POSSUI VÍNCULOS FAMILIARES? () SIM () NÃO		
POSSUI FILHOS? () SIM () NÃO QUANTOS? _____		
TEM CONTATO COM PESSOA(S) DA FAMÍLIA, OU AMIGOS? () SIM NÃO ()		
SE SIM, QUEM?		
NOME	TELEFONE	PARENTESCO
SE NÃO, POR QUÊ? _____		
É BENEFICIÁRIO DE ALGUM PROGRAMA SOCIAL? () SIM () NÃO		
() BPC () BOLSA FAMÍLIA () OUTROS		
DOCUMENTAÇÃO CIVIL:		
() Registro de Nascimento () RG () CPF () CTPS () Reservista () Inexistente		
OBS: _____		

PROFISSÃO: _____		OCUPAÇÃO: _____
TRABALHA: () SIM () NÃO		
() Mercado Formal () Mercado Informal () Desempregado		
RENDÁ: () ATÉ 01 SM () ATÉ 03 SM () ATÉ 05 SM () MAIS DE 05 SM () NÃO POSSUI RENDA		
() NÃO SABE		
JÁ FOI ATENDIDO PELA REDE SOCIO ASSISTENCIAL?		
() CRAS () CREAS () CENTRO POP () ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL () OUTROS		
QUANDO FOI O ÚLTIMO ATENDIMENTO? _____		

III-INFORMAÇÕES SOBRE SAÚDE:

CONHECIMENTO DE ALGUMA DOENÇA?

()DIABETES ()HIPERTENSÃO ()CARDIOPATIA ()DOENÇA RENAL ()DOENÇA
RESPIRATÓRIA ()DESNUTRIÇÃO ()DOENÇA PSQUIÁTRICA () DEFICIÊNCIA FÍSICA
()OUTRAS _____ ()NÃO SABE

OBSERVAÇÃO:

REALIZA ACOMPANHAMENTO EM ALGUMA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE? ()SIM ()NÃO

SE SIM, ONDE? _____

FAZ USO DE ALGUM MEDICAMENTO REGULARMENTE? ()SIM ()NÃO

SE SIM, QUAL? _____

CONHECIMENTO DE ALGUMA DOENÇA INFECTO CONTAGIOSA?

()DST/AIDS ()TUBERCULOSE ()HEPATITE ()OUTROS ()NÃO SABE

OBSERVAÇÃO:

USA QUAL SUBSTÂNCIA PSICOATIVA?

()ÁLCOOL ()CIGARRO ()MACONHA ()CRACK ()COCAÍNA HEROÍNA ()OUTROS

QUAL É O SEU PADRÃO DE USO? _____

USA SUBSTÂNCIA PSICOATIVA HÁ QUANTO TEMPO? _____

QUANDO USOU PELA ÚLTIMA VEZ? _____

JÁ REALIZOU ALGUM TIPO DE TRATAMENTO? ()SIM ()NÃO

SE SIM, ONDE?

()CAPS _____

()CENTRO DE RECUPERAÇÃO _____

()CLÍNICA CONVENIADA _____

()OUTROS _____

QUANTO TEMPO JÁ FICOU SEM FAZER USO? _____

IV-ENCAMINHAMENTOS:

()PRONTO SOCORRO ()CENTRO DE SAÚDE ()INFECTOLOGIA ()CAPS AD

()CENTRO DE RECUPERAÇÃO _____ ()CRAS

()CREAS ()CONSELHO TUTELAR ()OUTROS: _____

DATA: __/__/__

OBSERVAÇÕES:

Figura 6 - Anexo 2

TRIAGEM ACIDENTE DE TRÂNSITO – NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL	
CLÍNICA: _____	ENFERMARIA: _____
NOME: _____	
DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____	SEXO: () F () M
RAÇA: () BRANCO () PARDO () NEGRO () AMARELO	
ESTADO CIVIL: () Solteiro(a) () Casado(a) () Vive Maritalmente () Viúvo(a) () outros _____	
ESCOLARIDADE: () Não alfabetizado () ens. Fund. Inc. () ens. Fund. Comp. () ens. Méd. inc.	
() ens. Méd. Comp. () ens. Sup. Inc. () ens. Sup. Comp.	
<ul style="list-style-type: none"> • Caso seja menor de idade, está estudando? () não () sim: () ens. Regular () EJA 	
CIDADE DE RESIDÊNCIA: _____	
LOCAL DO ACIDENTE: _____	
TELEFONE(S) PARA CONTATO: _____	
DATA DE ENTRADA: ____/____/____	
MOTIVO: () ATROPELAMENTO () COLISÃO () CAPOTAMENTO () OUTROS _____	
QUAL VEÍCULO ESTAVA USANDO NO MOMENTO DO ACIDENTE?	
() PEDESTRE () BICICLETA () MOTO () CARRO () ONIBUS () CAMINHÃO	
REINCIDÊNCIA? () NÃO () SIM _____ VEZES	
ESTAVA CHOVENDO OU HAVIA CHOVIDO HÁ POUCO TEMPO NO MOMENTO DO ACIDENTE?	
() SIM () NÃO () NÃO SABE/LEMBRA	
QUAL FOI O HORÁRIO DO ACIDENTE? _____	
SEQÜELAS: () FRATURA () HEMIPLEGIA () PARAPLEGIA () TETRAPLEGIA () TCE	
() PERFURAÇÕES () PERDA DE ÓRGÃO/MEMBRO () OUTROS _____	
HOVE INDICAÇÃO DE CIRURGIA? () SIM () NÃO	
FAZ USO DE ÁLCOOL OU OUTRAS DROGAS? () NÃO () SIM () uso abusivo () uso recreativo	
TIPO DE DROGA: () álcool () maconha () crack () outros	
ESTAVA SOB O EFEITO DE DROGAS/ÁLCOOL NO MOMENTO DO ACIDENTE? () SIM () NÃO	
PACIENTE NECESSITA DE ACOMPANHANTE? () SIM () NÃO	
SE SIM, QUEM É O ACOMPANHANTE? _____	
É BENEFICIÁRIO DE ALGUM PROGRAMA SOCIAL? () SIM () NÃO	
() BPC () BOLSA FAMÍLIA () OUTROS _____	
DOCUMENTAÇÃO CIVIL: () Registro de Nascimento () RG () CPF () CTPS () Inexistente	
TRABALHA: () SIM () NÃO	
() Mercado Formal () Mercado Informal () Desempregado	
RENDA: () ATÉ 01 SM () ATÉ 03 SM () ATÉ 05 SM () MAIS DE 05 SM () NÃO SABE	
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA EQUIPE DE SAÚDE?	
() RUIM () REGULAR () BOM () ÓTIMO	
CONHECE O DPVAT? () SIM () NÃO	
SABE COMO SOLICITAR? () SIM () NÃO	
DATA: ____/____/____	
OBSERVAÇÕES:	

Fonte: NSS do HRP/DF

Essas triagens das figuras 5 e 6 podem ser consideradas roteiros básicos de entrevista, pois também se encaixam nas sugestões de uma bibliografia do Serviço Social utilizada nas análises deste Trabalho de Conclusão de Curso, no caso o livro de Costa e Lavoratti Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário, de 2016.

Apresentamos a seguir uma sugestão de questões que podem ser utilizadas em muitas entrevistas por assistentes sociais. No entanto, dependendo do objetivo da entrevista, do assunto a ser tratado, das demandas institucionais e dos usuários, outras questões podem ser acrescentadas ao roteiro básico (se possui casa própria, tipo de habitação, problemas de saúde na família, se todos os filhos estudam, relacionamento familiar, etc.).

I Identificação: (dados pessoais: nome do entrevistado (completo); idade; sexo; estado civil; escolaridade; ocupação; renda pessoal e familiar; recebe algum benefício assistencial ou aposentadoria (se alguém da família recebe); composição familiar (pessoas que residem na casa, independente de laços sanguíneos); endereço (com referências de localização).

II – Demandas: motivos da procura do Serviço Social (conteúdo tratado na entrevista).

III – Atitudes, sentimentos, expectativas expressos pelo usuário frente aos assuntos tratados.

IV – Dificuldades emocionais do usuário ou do assistente social e suas possíveis causas e as estratégias para superá-las.

V – Avaliação e encaminhamento: retomada dos objetivos iniciais e busca de alternativas possíveis de ações (propostas pelo usuário e pelo assistente social) frente às demandas apresentadas.

VI – Proposta de Ação: escolha da alternativa mais adequada para cada caso atendido, de modo a garantir os direitos sociais, definição conjunta de tarefas/encaminhamentos, tempo para realização das ações propostas e reavaliação das estratégias adotadas. (COSTA, LAVORATTI, 2016, p.99)

As figuras 5 e 6 apresentam as perguntas de identificação, informações socioeconômicas e de saúde, encaminhamentos e outras, conforme necessidades institucionais e intencionalidade do uso, e essas informações são comuns às apresentadas no livro de Costa e Lavoratti, como integrantes de um roteiro básico para entrevista, pode ser reiterado pela citação acima.

CONCLUSÃO

O objeto deste TCC foi o de refletir sobre o uso da entrevista enquanto instrumento de trabalho da assistente social ao longo da história do Serviço Social, para saber se a entrevista, enquanto um instrumento de trabalho da assistente social tem sido utilizada na atualidade da mesma maneira que era utilizada no Serviço Social Conservador.

Por meio da apresentação dos principais acontecimentos da história que influenciam na profissão, e de conceitos principais como Instrumentos, Instrumentalidade - que são definições chave para compreender o trabalho da assistente social - e Entrevista, que é o instrumento importante analisado, foi possível conhecer como foi feita a inserção dos instrumentais técnico-operativos e reconhecer a sua dimensão histórica.

Já o estudo comparativo entre o livro de Diagnóstico Social e a *Triagem e Triagem acidente de trânsito*, utilizadas no campo de estágio obrigatório da autora, foi importante para perceber algumas diferenças pontuais elencadas na história do Serviço Social de forma mais concreta e saber como algumas assistentes sociais, em diferentes períodos e contextos mais específicos, trataram a entrevista.

Pesquisar e produzir academicamente um material que desenvolve esse assunto é uma forma de aprofundar o conhecimento e reconhecer a importância de instrumentais no trabalho da assistente social, principalmente da entrevista, que como instrumento técnico-operativo é articulador da prática e teoria em sua composição e utilização no cotidiano da profissional de Serviço Social.

No estudo comparado foram apresentadas análises com bases factuais, ou seja, de manuais e documentos reais. Essas análises explicitam de maneira mais específica como eram feitas e como são feitas na atualidade, com as mudanças que afetaram a profissão e suas dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, a entrevista. A importância de uma assistente social conhecer essas diferenças é assumir que, uma formação sem conhecimento histórico das mudanças que vão ocorrendo na sociedade, pode resultar numa atuação não comprometida com o projeto ético-político da profissão e reproduzir uma atuação que compactua com um projeto conservador já superado pelo Serviço Social brasileiro.

Na atualidade, não é problema a indicação de métodos e técnicas para que o atendimento fosse feito com maior qualidade, com uma observação e escuta ativas, desde que os objetivos dessa ação estivessem de acordo com os princípios e deveres da assistente social apresentados no CE de 1993. Como exemplo, um atendimento com um dos objetivos sendo a defesa intransigente dos direitos humanos, o que não acontecia na fase inicial do Serviço Social. O sentido do uso do instrumental de entrevista na fase tradicional pode ser observado principalmente com o trecho do Diagnóstico Social que diz “nosso objetivo é ajudar”. Dessa forma, pode-se dizer que a própria adoção de um instrumental específico que deve ser usado em certos contextos, como a *Triagem de acidente de trânsito* é uma indicação de um método que pode ser mais bem aproveitado em certo contexto, o que diferencia da atuação tradicional é o sentido e a perspectiva da indicação desse método.

Ou seja, sabemos que os protocolos de atendimento não podem ser meramente técnicos e realizados sem as mediações necessárias para que a prática seja emancipadora e/ou crítica em qualquer um dos contextos de trabalho que a assistente social executa seu trabalho, e que neste contexto estão representados pelas Triagens analisadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRANDÃO, Thiago Bazi. **Burocracia e Serviço Social: Uma ameaça ao projeto ético-político da profissão?** Dissertação (Mestrado em Política Social) – UnB. Brasília. 2007.

CASTRO, Manuel Manrique. **História do Serviço Social na América Latina**. Tradução de José Paulo Netto e Balkys Villalobos. São Paulo: Cortez, 1989.

CFESS. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais 1947**. <<http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/regulamentacao-da-profissao>> Acesso em: 02/07/2018.

_____. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais 1965**. <<http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/regulamentacao-da-profissao>> Acesso em: 02/07/2018.

_____. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais 1975**. <<http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/regulamentacao-da-profissao>> Acesso em: 02/07/2018.

_____. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais 1986**. <<http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/regulamentacao-da-profissao>> Acesso em: 02/07/2018.

_____. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 9ª edição revisada e atualizada. Brasília. 2011. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP2011_CFESS.pdf>. Acesso em: 29/06/2018

COSTA, Dorival (org); LAVORATTI, Cleide. **Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário**. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016.

ESTEVÃO, Ana Maria Ramos. **O que é serviço social?**. 6ª edição. São Paulo: Brasiliense, 2006.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. **Comunicação Pública e Assistência Social: um estudo sobre os processos comunicativos nos Centros de Referência de Assistência Social/Cras**. Tese (Doutorado em Comunicação). Universidade de Brasília, UnB. Brasília, 2016.

FORTI, Valeria; GUERRA, Yolanda. **Serviço Social: temas, textos e contextos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. 2ª edição revista. São Paulo: Cortez, 1999.

_____, Yolanda. **A Instrumentalidade no trabalho do assistente social**. In: Cadernos do Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais. Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais, CFESS/ABEPSS- UnB, 2000.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 1989.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional!** 3ª edição. São Paulo: Cortez, 2000.

_____, Marilda Vilela; CARVALHO, Raúl de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 36ª edição. São Paulo: Cortez, 2012.

_____, Marilda Vilela. **Renovação e conservadorismo no serviço social**. 7ª edição. São Paulo: Cortez, 2004.

MACEDO, Myrtes. **Reconceituação do Serviço Social: formulações teóricas**. São Paulo: Cortez, 1981.

MINAYO, M. Cecília (org); DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social - teoria, método e criatividade**. 28ª edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

QUINTANEIRO, Tania; BARBOSA, Maria Ligia de Oliveira; OLIVEIRA, Márcia Gardênia Monteiro de. **Um toque de clássicos: Marx, Durkheim e Weber**. 2ª edição rev. amp. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

REIS, M.B.M. **Notas sobre o Projeto ético-político do Serviço Social**. In: Assistente social: ética e direitos. Coletânea de leis e resoluções. Rio de Janeiro: CRESS 7ª Região, 2002.

RICHMOND, Mary. **Diagnóstico social**. 1917. Disponível em:<<http://www.ts.ucr.ac.cr/bv/libros.php>>. Acesso em: 08/06/2017.

SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda(organizadoras). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. 2ª edição. Juiz de Fora: UFJF, 2013.

YAZBEK, Maria Carmelita. **O significado sócio-histórico da profissão**. In ABEPSS; CFESS. Serviço Social, direitos sociais e competências profissionais. Brasília; CFESS ABEPSS, 2009.

SILVA, Anália Barbosa da; SILVA, Diego Tabosa da; JUNIOR, Luiz Carlos de Souza. **O serviço social no Brasil: das origens à renovação ou o “fim” do “início”**. Belo Horizonte:CRESS/MG, 2016.

3. ANEXOS

3.1 Anexo 1 – Triagem geral de usuários atendidos no NSS do HRP/DF

TRIAGEM – NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL

I-IDENTIFICAÇÃO:

NOME: _____

NÚMERO DO CARTÃO SUS: _____

DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____

SEXO: () F () M

SITUAÇÃO DE RUA? () SIM () NÃO

SE SIM? HÁ QUANTO TEMPO EM SITUAÇÃO DE RUA? _____

ENDEREÇO: _____

CIDADE DE PROCEDÊNCIA: _____

HÁ QUANTO TEMPO MORA EM BRASÍLIA? _____

POR QUE SAIU DA CIDADE DE ORIGEM? _____

TELEFONE(S) PARA CONTATO: _____

II-INFORMAÇÕES SOCIO ECONÔMICAS:

ESTADO CIVIL: () Solteiro(a) () Casado(a) () Vive Maritalmente () Viúvo(a) () Separado

() outros

POSSUI VÍNCULOS FAMILIARES? () SIM () NÃO

POSSUI FILHOS? () SIM () NÃO QUANTOS? _____

TEM CONTATO COM PESSOA(S) DA FAMÍLIA, OU AMIGOS? () SIM NÃO ()

SE SIM, QUEM?

NOME	TELEFONE	PARENTESCO

SE NÃO, POR QUÊ? _____

É BENEFICIÁRIO DE ALGUM PROGRAMA SOCIAL? () SIM () NÃO

() BPC () BOLSA FAMÍLIA () OUTROS

DOCUMENTAÇÃO CIVIL:

() Registro de Nascimento () RG () CPF () CTPS () Reservista () Inexistente

OBS: _____

PROFISSÃO: _____ OCUPAÇÃO: _____

TRABALHA: () SIM () NÃO

() Mercado Formal () Mercado Informal () Desempregado

RENDÁ: () ATÉ 01 SM () ATÉ 03 SM () ATÉ 05 SM () MAIS DE 05 SM () NÃO POSSUI RENDA

() NÃO SABE

JÁ FOI ATENDIDO PELA REDE SOCIO ASSISTENCIAL?

() CRAS () CREAS () CENTRO POP () ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL () OUTROS

QUANDO FOI O ÚLTIMO ATENDIMENTO? _____

III-INFORMAÇÕES SOBRE SAÚDE:

CONHECIMENTO DE ALGUMA DOENÇA?

()DIABETES ()HIPERTENSÃO ()CARDIOPATIA ()DOENÇA RENAL ()DOENÇA
RESPIRATÓRIA ()DESNUTRIÇÃO ()DOENÇA PSQUIÁTRICA () DEFICIÊNCIA FÍSICA
()OUTRAS _____ ()NÃO SABE

OBSERVAÇÃO:

REALIZA ACOMPANHAMENTO EM ALGUMA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE? ()SIM ()NÃO

SE SIM, ONDE? _____

FAZ USO DE ALGUM MEDICAMENTO REGULARMENTE? ()SIM ()NÃO

SE SIM, QUAL? _____

CONHECIMENTO DE ALGUMA DOENÇA INFECTO CONTAGIOSA?

()DST/AIDS ()TUBERCULOSE ()HEPATITE ()OUTROS ()NÃO SABE

OBSERVAÇÃO:

USA QUAL SUBSTÂNCIA PSICOATIVA?

()ÁLCOOL ()CIGARRO ()MACONHA ()CRACK ()COCAÍNA HEROÍNA ()OUTROS

QUAL É O SEU PADRÃO DE USO? _____

USA SUBSTÂNCIA PSICOATIVA HÁ QUANTO TEMPO? _____

QUANDO USOU PELA ÚLTIMA VEZ? _____

JÁ REALIZOU ALGUM TIPO DE TRATAMENTO? ()SIM ()NÃO

SE SIM, ONDE?

()CAPS _____

()CENTRO DE RECUPERAÇÃO _____

()CLÍNICA CONVENIADA _____

()OUTROS _____

QUANTO TEMPO JÁ FICOU SEM FAZER USO? _____

IV-ENCAMINHAMENTOS:

()PRONTO SOCORRO ()CENTRO DE SAÚDE ()INFECTOLOGIA ()CAPS AD

()CENTRO DE RECUPERAÇÃO _____ ()CRAS

()CREAS ()CONSELHO TUTELAR ()OUTROS: _____

DATA: ____/____/____

OBSERVAÇÕES:

3.2 Anexo 2 – Triagem de usuários de acidentes de trânsito

TRIAGEM ACIDENTE DE TRÂNSITO – NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL

CLÍNICA: _____ ENFERMARIA: _____

NOME: _____

DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____ SEXO: () F () M

RAÇA: () BRANCO () PARDO () NEGRO () AMARELO

ESTADO CIVIL: () Solteiro(a) () Casado(a) () Vive Maritalmente () Viúvo(a) () outros _____

ESCOLARIDADE: () Não alfabetizado () ens. Fund. Inc. () ens. Fund. Comp. () ens. Méd. inc.

() ens. Méd. Comp. () ens. Sup. Inc. () ens. Sup. Comp.

- Caso seja menor de idade, está estudando? () não () sim: () ens. Regular () EJA

CIDADE DE RESIDÊNCIA: _____

LOCAL DO ACIDENTE: _____

TELEFONE(S) PARA CONTATO: _____

DATA DE ENTRADA: ____/____/____

MOTIVO: () ATROPELAMENTO () COLISÃO () CAPOTAMENTO () OUTROS _____

QUAL VEÍCULO ESTAVA USANDO NO MOMENTO DO ACIDENTE?

() PEDESTRE () BICICLETA () MOTO () CARRO () ONIBUS () CAMINHÃO

REINCIDÊNCIA? () NÃO () SIM _____ VEZES

ESTAVA CHOVENDO OU HAVIA CHOVIDO HÁ POUCO TEMPO NO MOMENTO DO ACIDENTE?

() SIM () NÃO () NÃO SABE/LEMBRA

QUAL FOI O HORÁRIO DO ACIDENTE? _____

SEQÜELAS: () FRATURA () HEMIPLEGIA () PARAPLEGIA () TETRAPLEGIA () TCE

() PERFURAÇÕES () PERDA DE ÓRGÃO/MEMBRO () OUTROS _____

HOVE INDICAÇÃO DE CIRURGIA? () SIM () NÃO

FAZ USO DE ÁLCOOL OU OUTRAS DROGAS? () NÃO () SIM () uso abusivo () uso recreativo

TIPO DE DROGA: () álcool () maconha () crack () outros

ESTAVA SOB O EFEITO DE DROGAS/ÁLCOOL NO MOMENTO DO ACIDENTE? () SIM () NÃO

PACIENTE NECESSITA DE ACOMPANHANTE? () SIM () NÃO

SE SIM, QUEM É O ACOMPANHANTE? _____

É BENEFICIÁRIO DE ALGUM PROGRAMA SOCIAL? () SIM () NÃO

() BPC () BOLSA FAMÍLIA () OUTROS _____

DOCUMENTAÇÃO CIVIL: () Registro de Nascimento () RG () CPF () CTPS () Inexistente

TRABALHA: () SIM () NÃO

() Mercado Formal () Mercado Informal () Desempregado

RENDA: () ATÉ 01 SM () ATÉ 03 SM () ATÉ 05 SM () MAIS DE 05 SM () NÃO SABE

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA EQUIPE DE SAÚDE?

() RUIM () REGULAR () BOM () ÓTIMO

CONHECE O DPVAT? () SIM () NÃO

SABE COMO SOLICITAR? () SIM () NÃO

DATA: ____/____/____

OBSERVAÇÕES:

